

962555

不离沪少聚会

退订 怎么办?

半个多月来,市民相关诉求 1000 多件

本报记者
季晟祯

小帮
呼有应

上海发布最新疫情防控措施,提倡非必要不离沪、非必要不出境,鼓励在沪过春节,尽量减少人员流动。春节临近,根据防控政策,不少

市民取消原本外出旅行计划,那预订好的酒店、机票该怎么办?能不能取消订好的年夜饭?定金又是否能退?记者就此展开一番调查。

无法出行难退款

今年春节假期,阮女士夫妇本打算带着母亲和孩子去外地旅游。去年12月,她通过东方购物平台预订了全家四人去嘉善一家五星级酒店的套餐,花费近4000元。今年1月初,她与酒店确定了具体入住时间为2月11日(除夕)、2月12日(初一)。上周日,她突然接到母亲所在养老机构通知,为保障老人安全,全院执行封闭式管理。也就是说,老母亲非但不能离开养老机构,更不可能出上海。同时,初三儿子也带回了学校通知,寒假期间,非必要不离沪。

阮女士随即向东方购物平台

反映,希望酒店入住日期延后或直接取消订单,但遭拒。客服人员回复,根据规定,未预约具体入住日期可全额退款,但由于她已预约具体入住日期,所以不退不改。“这实在不合理!”阮女士认为,这并不是她个人主观原因造成,疫情属于不可抗力因素,不应该由消费者单方面承担因疫情造成的损失。

1月20日,记者联系东方购物平台。一位客服人员解释,阮女士反映的订单问题尚在处理中,会尽快给答复。昨天,阮女士告诉记者,平台已顺利退款。

因疫情无奈取消出行并非个案,胡女士也面临旅游订单退款难问题。去年9

月,她与另一位朋友在麦淘亲子 App 分别订了今年去长白山滑雪的“机票+酒店”亲子游套餐。她的订单行程为今年1月28日至1月31日,套餐价8198元,另一位朋友的套餐价约为16000元。胡女士介绍,今年1月起,吉林省疫情形势日渐严峻,学校也下发了寒假期间不要离沪通知,她和朋友带孩子出游计划泡汤,于是向平台协商解决。然而,麦淘亲子 App 表示两份套餐分别只能退款一千多元、五千多元的酒店费用。“客服说现在没有下达不能出行政策,所以航班不受影响,余下机票费不能退。”胡女士说,她们能接受适当让步,毕竟麦淘亲子 App 也要与相关方协商,但这样的解决方案根本是单方面加重消费者损失。经多次沟通,麦淘亲子 App 同意将两份套餐行程延期。

退机票手续费高

去年12月3日,王女士在第三方平台预订了四张从上海往返哈尔滨的中国国航机票,共计6380元。去程为1月26日,返程期是2月1日。

1月初,哈尔滨疫情开始变得严重,且王女士所在单位下放通知,要求职员没特殊情况不要去外地。

此外,她也收到老师通知,建议孩子寒假不要离开上海。无奈之下,她向平台要求退票,但被告知需支付一笔不菲手续费。“因疫情缘故,铁路部门推出了免费退票措施,民航部门为什么不出类似规定?”经多次协调,她最终还是支付了600多元的手续费。

疫情期间,退票到底有无特殊处

理政策?记者致电中国国际航空公司。一位工作人员表示,根据国航1月15日发布的最新关于哈尔滨退改签政策,乘客在2021年1月14日之前购买的机票,且出行时间为2021年1月13日至1月28日期间,能办理免费退票。“因为王女士在1月11日提交退票申请,所以不能享受该补退政策。”对方也强调,各航空公司都陆续推出相关免费改签、退票政策,不同公司规定不同,也在不断调整更新中。

年夜饭定金不退

同样被疫情打乱计划的还有市民孙先生。今年1月初,他早早在普陀区梅川路一家饭店预订了一桌价值2588元的除夕年夜饭套餐,

并提前支付了500元定金。孙先生介绍,由于近期疫情反扑,原本在香港和澳门的三四个亲戚无法如期回来过春节,全家年夜饭聚餐铁定“凉”了。那么,饭店同意取消预订吗?

他向饭店协商,却“碰了钉子”。饭店强调,如果要取消预订好的年夜饭,定金无法退还。那能否延期就餐或者保留500元定金,待日后再来店就餐消费金折抵呢?面对孙先生这些提议,饭店表示没有这样的规定。他向12345市民服务热线求助后,问题才得到解决。

退订诉求逾千件

记者查询12345市民服务热线相关工单发现,近半个多月来共受理涉及旅游服务、酒店住宿、餐饮服务等服务退订的投诉1000多件。

为了减少人员聚集,加强疫情防控,上海市商务委副主任刘敏在日前举行的上海市新冠肺炎疫情防控新闻发布会介绍说,上海市餐饮烹饪行业协会已经发出倡议,餐饮企业要主动担当社会责任,与消费者加强沟通,经协商妥善处理年夜饭退订。同时,为了倡导就地过年、居家过年,行业协会也公布了首批年夜饭半成品、成品外卖43家企业434个门店名单。

记者从上海市消保委了解到,根据最新疫情情况,目前除了铁路部门外,民航部门、文化和旅游部门等部门尚未出台相应退改服务政策。对于遭遇酒店、机票退款难、被扣手续费高等问题,消保委表示,经营者和消费者双方应本着“相互理解、共同抗击疫情”的理念协商解决,如变更合同履行的时间,选择疫情结束后再履行。若协商无法达成一致,也可向消保委反映,调解处理。

餐饮

光明邨、新雅、杏花楼等知名餐饮企业表示,如果市民打算取消年夜饭预订,店方都会积极妥善处理。在采访中,各店均表示,“只要市民带好定金单据前来,就能直接退款。”

旅游

根据官方公布的中高风险地区,携程对机票、火车票、度假等产品,会在消费者预订产品前,按照相关地区公示的疫情防控政策,做预订提示。针对已完成预订服务的旅客,携程也在协助旅客按照航空公司、铁路总局等最新疫情特殊规定进行退改服务。此外,对于符合政策的用户,携程也已开通自助退改服务通道,同时也增添了处理退改需求的人工力量,为用户带来技术和人工的双重保障。

航空

目前,多家航空公司已推出免费改签或全额退票保障政策。春秋航空于1月15日发布关于石家庄国内进出航班客票特殊退改规定,凡符合在2021年1月15日(含)前购买,行程涉及石家庄进出,且出行日期要求在2021年1月15日(含)至2021年2月28日(含)之间,由春秋航空(9C)承运的航班客票,在原客票航班起飞前提出变更申请,均可免费变更一次至2021年3月27日(含)之前相同航程航班,票价及税费多不退少不补。

若在航班起飞前取消预订座位,可在客票有效期内至原出票地办理免费退票,不收取退票费。

东方航空公司也针对北京、长春、通化、哈尔滨等地调整了疫情退改签政策。据悉,东航直销渠道内的客票符合航班时间在2021年1月20日00:00至2021年2月28日23:59内,且旅客能提供省、市、区县下辖的政府机构开具的出行限制相关凭证,乡镇、社区、村委开具的出行限制官方证明或旅客凭企事业单位开具的出行限制相关证明,也可以向航司申请疫情退票政策。

退改攻略

铁路

为配合各地疫情防控要求,中国国家铁路集团有限公司推出免费退票措施。自2021年1月7日0时起,旅客在车站、铁路12306网站(含手机客户端)等各渠道办理2021年1月6日24时前已购列车的有效车票退票时,均不收取退票手续费,购买的铁路乘意险一同办理。



本版编辑/刁炳芳
视觉设计/邵晓艳